

令和6年度 社会福祉法人真盛園 苦情解決公表一覧

No.	受付日	サービス名	苦情内容	対応・対策	第三者委員への報告要否
1	R6.5.3	介護老人福祉施設	利用者様が転倒骨折され、その後のより詳細な報告がなかったことについて家族様が疑問を持たれ不信感をいだかれる。	<p>(対応) 5月5日、家族様に連絡し経過報告が不十分だったことを謝罪し、改めて説明する場を設けさせていただくことを説明する。(家族様より第三者委員の立会を希望される)</p> <p>(対策) 施設側の説明内容と家族様が期待する説明内容に齟齬が生じたことを反省し、今後はより詳細に説明責任を果たすとともに、家族様へ報告した際、他に知りたい内容があれば連絡していただくよう伝える。</p>	要
2	R6.6.14	介護老人福祉施設	面会時、利用者様の右肘にできている剥離についてどうしてできたのかと説明を求められる。	<p>(対応) 家族様を居室に案内し、右肘の表皮剥離ができた原因の可能性について説明する。家族様は怪我の原因の可能性が分かり納得してくださる。</p> <p>(対策) 介助の際は、利用者様に過度な負荷が生じないように配慮して介護にあたる。一人での移動介助が難しい場合は、二人介助またはスライディングシートを活用して利用者様に負担がかからないよう心掛ける。</p>	否

※ 苦情解決公表一覧につきましては、随時更新致します。(令和6年6月24日現在)